

Formación Titulada SENA - CGA. Estandarización y mejoras, en procesos de Ingreso,  
Matrícula y Certificación.

**Por**

**Néstor Alfonso Puerto Jiménez**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD**

**Zona Centro. CEAD José Acevedo y Gómez**

**Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas**

**ECJP**

**Especialización en Especialistas en Gestión Pública – EGPU**

**Bogotá**

**2017**

Formación Titulada SENA - CGA. Estandarización y mejoras, en procesos de Ingreso,  
Matrícula y Certificación.

**Néstor Alfonso Puerto Jiménez**

**Código 79652085**

**Proyecto de Grado para optar al Título de Especialistas en Gestión Pública, bajo la  
Modalidad de Proyecto Aplicado**

**Director**

**Mg. Luis Fermín Ortiz Zárate**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD**

**Zona Centro. CEAD José Acevedo y Gómez**

**Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas**

**ECJP**

**Especialización en Especialistas en Gestión Pública – EGPU**

**Bogotá**

**2017**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Bogotá, noviembre de 2017

## **Dedicatoria**

En primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

Mi madre María Custodia, por sus consejos, paciencia, apoyo y amor incondicional durante los 45 años de mi vida. Mi Padre Pedro David (QEPD) por apoyarme siempre y haberme enseñado a vivir la vida de forma sana y a luchar por las metas que me proponga así el camino sea pedregoso y lleno de espinas.

A mis hijos María Fernanda y Andrés Camilo; hija con tus escasos 5 años, eres ejemplo de lucha y tenacidad por aferrarse a la vida y el amor; Andrés, hijo el orgullo que siento por ti, no tiene medición alguna, eres un caballero en todo el sentido de la palabra.

Mi esposa, bastión importante en mi vida en el trajinar de los años, compañera, amiga, amante y confidente; tú, amor mío, fuiste quien me dio ese impulso para que forjara el sueño estancado de ser profesional, acompañándome en las luchas y devenires.

Hermana Patricia y sobrinas, Jhoana y Julieth, para que estén orgullosas de su tío favorito.

Mis familiares políticos Nicolás y Giovanny, amigos, compinches y casi hermanos.

A mis mentores, partiendo desde los profesores de primaria, hasta llegar a mis tutores universitarios, todos han dejado una enseñanza de conocimientos, valores y vida, que replico a mis hijos y seres queridos cada día de mí existir. Gracias profes

A todas mis amistades, entre ellos: Henao, Edgar, Silvio, Edwin, Juan Carlos, alejo, etc.

## Contenido

Pág.

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>12</b>
PALABRAS CLAVE .....	16
<b>1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
1.1    ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	18
<b>2.    JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>3.    FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....</b>	<b>23</b>
3.1    OBJETIVO GENERAL.....	23
3.2    OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
<b>4.    MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
<b>5.    MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>26</b>
<b>6.    METODOLOGÍA.....</b>	<b>27</b>
<b>7.    RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
7.1    DIAGNÓSTICO DE PROCESOS .....	28
7.1.1    Proceso de ingreso .....	28
7.1.2    Proceso de Matrícula .....	34
7.1.3    Proceso de certificación.....	37

<b>8. SUGERENCIAS Y PROPUESTAS DE MEJORA.....</b>	<b>42</b>
8.1 PROCESO DE INGRESO .....	42
8.2 PROCESO DE MATRÍCULA .....	43
8.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	45
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>

## Lista de ilustraciones

	Pág.
Ilustración 1: Informe estadístico de Matrícula .....	13
Ilustración 2: Informe aprendices certificados y pendientes por certificar (2016), .....	16
Ilustración 3: Citaciones fase 2 año 2017, .....	30
Ilustración 4: Costos administrativos .....	31
Ilustración 5: Aprendices matriculados año 2017, .....	34
Ilustración 6: Política ambiental SIGA, (2016), .....	36
Ilustración 7: Análisis costos proceso certificación. ....	39
Ilustración 8: Costos proceso de certificación funcionarios. ....	41

## Lista de anexos

	Pág.
Anexo 1. Video: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Entrevista Proceso de ingreso. ....	53
Anexo 2. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirantes a aprendiz SENA jornada nocturna.....	53
Anexo 3. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirantes a aprendiz SENA jornada diurna.....	54
Anexo 4. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirantes a aprendiz SENA jornada madrugada .....	54
Anexo 5. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirante a aprendiz SENA jornada Fines de Semana.....	55
Anexo 6. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 1. Evidencia encuesta.....	55
Anexo 7. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 2. Evidencia encuesta.....	56
Anexo 8. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 3. Evidencia encuesta.....	56
Anexo 9. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 4. Evidencia encuesta.....	57
Anexo 10. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Charla proceso de matrícula. ....	57
Anexo 11. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Recepción documentación matrícula, aprendiz. ....	58



Anexo 12. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Recepción documentación matrícula, funcionarios.....	58
Anexo 13. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Papelería acopiada, primer día de matrícula cuarta oferta.....	59
Anexo 13. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Papelería acopiada, segundo día matrícula cuarta oferta.....	59
Anexo 15. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Uso de equipos de cómputo, sonido, video beam, otros. ....	60
Anexo 16. Video: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Entrevista proceso de certificación. ....	60

## **Introducción**

La presente investigación tiene como finalidad detectar los inconvenientes en los procesos de ingreso, matrícula y certificación en la Formación Titulada SENA-CGA, para dar solución a los inconvenientes propiciando la Estandarización y mejoras a los procedimientos determinados.

La idea principal se centralizó en poder detectar los inconvenientes que se presentan en los procesos de ingreso, matrícula y certificación, los cuales se convierten en una problemática a mejorar ya que generar retrasos en los procesos, provocan gastos administrativos superfluos, ejecutar trámites innecesarios, generan costos monetarios a los aspirantes y aprendices, e impactos negativos al medio ambiente por el uso inadecuado de papel, tintas y energía eléctrica.

En el desarrollo de la investigación se realizaron sondeos en los procesos seleccionados para el estudio del Proyecto aplicado, realizando una observación directa en las gestiones que se llevan a cabo en cada uno de los procesos, se aplicaron encuestas en cada uno de los procesos tratados, se realizaron entrevistas de contacto directo con las personas sometidas a los procesos de ingreso, matrícula y certificación tomando de estos últimos las apreciaciones o conceptos al respecto resaltando los obstáculos inconvenientes y costas en tiempo y dinero, en las que debieron incurrir para poder desenvolverse en el proceso que le correspondía tramitar a cada aspirante y/o aprendiz.

Una vez obtenida la información necesaria se procedió a catalogarla, tabularla y analizarla, lo cual se podrá ver en los resultados punto 8 y subsiguientes, esto con el fin de poder realizar las apreciaciones del caso buscando generar las soluciones viables a la problemática encontrada, tratando de mejorar algunos procesos e implementando nuevas estrategias de gestión en otros. Los resultados obtenidos se presentan de manera argumentativa como sugerencias de mejoras y/o cambios dentro de los procesos de ingreso, matrícula y certificación. Todo apuntando a generar un mejor manejo de plataformas tecnológicas desarrollando un adelanto en las políticas de gobierno en línea que tienen relación con los servicios de formación técnica y tecnológicas ofrecidas por la entidad, adicional se busca reducir al máximo los trámites dentro de los procesos, disminuir los gastos y costos administrativos, propender por un alivio económico y de tiempo a los aspirantes y aprendices, orientando todo los avances en generar también un alivio al impacto ambiental que se ocasiona en la ejecución de los procesos objeto del presente trabajo escrito, el cual es el resultado de la investigación que se ha proyectado como opción de grado mediante la característica de proyecto aplicado.

Es así como en el reconocimiento que se haga del trabajo escrito, se podrán evidenciar las gestiones realizadas en cada uno de los puntos y etapas descritas anteriormente, tratando de generar en el catedrático una visión de lo que se ha plasmado a lo largo del proyecto aplicado, esto en la búsqueda de dar soluciones explícitas a las acciones problemáticas detectadas; acciones que se presentan mediante sugerencias que se puedan llegar a emplear en los procesos de Formación Titulada del SENA - CGA. En la búsqueda de poder Estandarizar y mejorar las gestiones en los procesos de ingreso, matrícula y certificación.

## Resumen

El Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA” cuenta con un proceso determinado en cuanto a la formación Tecnológica que imparte a los aprendices mediante el manejo de diversas plataformas las cuales apuntan a los procesos de etapa lectiva y practica respectivamente; sin embargo, existen 2 procesos neurálgicos que se encuentran sin un diseño establecido a nivel general. Dichos procesos son los de ingreso y certificación.

En la gestión de ingreso se tiene estandarizado el proceso virtual para la primera prueba de ingreso, sin embargo se presentan discrepancias ya que se le ha dado autonomía a los diferentes Centros de Formación al momento de desarrollar el segundo paso de selección de aspirantes, lo que ha generado desazón en las personas que demandan un cupo para estudiar; esto se ha podido evidenciar mediante encuestas aplicadas y los roles asumidos en el desarrollo de las funciones realizadas dentro del Cargo que se ejerce en la entidad. Según la circular 79 DE 2016<sup>1</sup> define que la fase dos “Tiene dos modalidades (prueba web controlada y/o taller). Estas pruebas son de carácter clasificatorio y eliminatorio, son presenciales lo que obliga al aspirante a presentar el documento de identificación original y no se admiten denuncios, se califica de una escala de uno (1) a cien (100) puntos y tiene un valor porcentual”. Lo cual no se aplica pues en realidad en los

---

<sup>1</sup> Sena.edu.co, (2016), circular 0079, recuperado en octubre de 2017, de: [http://normograma.sena.edu.co/circular\\_sena\\_0079\\_2016.htm](http://normograma.sena.edu.co/circular_sena_0079_2016.htm)

centros de formación las competencias utilizadas en la segunda fase de ingreso van con el desarrollo de una entrevista, una segunda prueba virtual, una verificación de requisitos documentales, o no aplicar segunda fase, por lo que no existe un proceso definido en busca de garantizar equidad e igualdad en los aspirantes. Tema que requiere un estudio y la implementación de un proceso definido a nivel general, que contenga gestiones que mediante una planeación estratégica puedan llegar a ser incorporados a nivel global en la institución mejorando los procesos y generando una mayor confiabilidad en los postulantes a aprendices SENA. Aunado a esto se tiene el manejo que se le está dando a la gestión de matrícula, lo cual genera tramites y uso innecesario de papel, tinta y elementos varios de oficina, que pueden ser obviados con el uso de las TIC y las plataformas con las que cuenta la entidad, de esta forma se mejora la gestión y se reducen los niveles de contaminación ambiental., Dentro del proceso de matrícula en el Centro de Gestión Administrativa “CGA”, se manejan alrededor de 18000 (dieciocho mil) aprendices por año según datos del 2016, tal como se puede observar en la figura 1 “informe estadístico 2016”

Centro	Total Educación Superior (Técnicos y Especialización Tecnológica)						(Profundiza)
	Aprendices			Cupos			
	2016 Metas Aprendices	2016 Ejecucion Aprendices	% Ejecucion Aprendices (*)	2016 Metas Cupos	2016 Ejecucion Cupos	% Ejecucion Cupos(*)	2016 Metas Aprendices
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA	17.960	18.087	100,71%	17.960	18.088	100,71%	7.404
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS	33.528	33.686	100,47%	33.528	33.686	100,47%	18.686

Ilustración 1: Informe estadístico de Matrícula (2016), tomado de:[ftp://172.16.2.69/Direccion%20de%20Planeacion%2096%20Di General/INFORME%20ESTADISTICO%202016/DICIEMBRE%202016/](ftp://172.16.2.69/Direccion%20de%20Planeacion%2096%20Di%20General/INFORME%20ESTADISTICO%202016/DICIEMBRE%202016/)

Por otro lado encontramos en el proceso de Certificación un cuello de botella que requiere la implementación de una buena Gestión estratégica y una estandarización de métodos, según el sistema integrado de gestión y auto control de la entidad se cuenta con el proceso de certificación mediante el código GFPI-P-012<sup>2</sup> el cual determina que “inicia con la administración de la firma, la expedición de documentos académicos, duplicados y finaliza con la presentación de informes de cumplimiento”. Este procedimiento aplica en los centros de formación.

En el punto anterior se ve con claridad que se centra más en la parte administrativa que otro tema, incluso al ahondar en el documento referenciado no se observa que exista un lineamiento en cuanto al proceso que deban seguir los aprendices para desarrollar el proceso de certificación lo cual genera una situación problemática a ilustrar.

Uno de las dificultades transcendentales en el proceso de certificación resulta de la falta de evaluación a tiempo a la etapa practica y la tramitomanía que la misma tiene, pudiéndose simplificar mediante el uso de la plataforma especifica diseñada para la función de seguimiento y el apoyo de los instructores de etapa práctica, incorporando dicho proceso al de certificación de forma implícita y directa. También se ha comprobado cómo cada Centro de Formación tiene una forma y requisitos “documentación ” diferentes a la hora de proceder a realizar el proceso final de certificación “diploma, acta grado y listado de notas”,

---

<sup>2</sup> Sena.edu.co (2013), procedimiento certificación académica, recuperado en octubre de 2017 de:

<http://compromiso.sena.edu.co/documentos/vista/descarga.php?id=389>

se ha podido evidenciar Que un aprendiz puede llegar a demorarse meses en poder obtener su certificación al tener que gestionar los pasos de entrega de documentación solicitada, documentación y/o pasos que desde un inicio de la formación deberían estar claros, lo cual genera un mal manejo de la gestión de formación y procesos en línea; el solo hecho de tener que hacer el paso de pre certificación (entrega de documentación) y posterior certificación es por si obsoleto o sobrante, pues debería ir amarrado al uso de las plataformas virtuales con las que cuenta el SENA, tener acceso en forma virtual a la documentación que debería estar cargada desde la misma inscripción o matrícula del aprendiz, esto para seguir con la forma antigua de certificación que se desarrolla actualmente; la idea principal es poder conectar el proceso de certificación con el de terminación de la etapa de formación, es decir a las etapas lectiva y práctica, en donde se desarrolle una sinergia entre las áreas académicas y las de Ingreso y certificación, en donde una vez se genere el ultimo juicio evaluativo al aprendiz, este quede en estado Certificado y que la plataforma genere los respectivos documentos de diploma, acta de grado y listado de notas, en la figura 2 se puede observar que El número promedio de aprendices certificados es de 4058 y pendiente por certificar es de 381, en la vigencia 2016, lo cual es un coste elevado dentro de los procesos que se están analizando,

Aprendices Certificados en Formación Titulada							
Fecha Inicial: 1/10/2016 Fecha Final: 31/12/2016				Total Aprendices Certificados: 4058			
Ficha	Denominación Programa	NIS	Número Registro	Tipo Documento	Número Documento	Nombre Aprendiz	Lugar de Residencia
21975	NÓMINA Y PRESTACIONES SOCIALES	7222629	361667	CC	1019056248	NATALY FAJARDO SANCHEZ	BOGOTÁ
22029	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	7307184	404199	CC	1070006867	MARIA LILIANA GARCIA AGUACIA	CAJICA
22033	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	7203734	402671	CC	1010185639	YESICA PAOLA CRIOLLO MOLINA	BOGOTÁ
32791	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7246000	527029	CC	1032369055	CRISTINA JOHANA LUGO TORRES	BOGOTÁ

  

Aprendices por Certificar en Formación Titulada: 381											
Ficha	ID Programa	Tipo Programa	Nivel Formación	Denominación Programa	Doble Titulación	Registro Académico	NIS Aprendiz	Tipo Documento	No. Documento	Nombre Aprendiz	Lugar de Residencia
21833	5773	TITULADA	TECNÓLOGO	ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL	NO	259496	7498783	CC	52504116	DANNUTE PAIELA FATMA PACENCIA CONTRERAS VARELA	BOGOTÁ
21852	5961	TITULADA	TECNÓLOGO	ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	NO	243940	7230871	CC	1022961984	LÉDY GERALDIN SANABRIA MONTAÑA	BOGOTÁ
21868	5763	TITULADA	TECNÓLOGO	ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL	NO	245207	7210961	CC	1014210258	JUAN DAVID VARGAS HERNANDEZ	BOGOTÁ

Ilustración 2: Informe aprendices certificados y pendientes por certificar (2016), recuperado de: Senasofiaplus.edu.co, (2016), informes aprendices certificados y por certificar CGA-SENA 2016, consultado en octubre 2017, de: <http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces>

**Palabras clave:** Proceso de ingreso, proceso de pre certificación, proceso de matrícula, plataformas tecnológicas, certificación.



## **1. Planteamiento del problema**

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA es una entidad pública que tiene como finalidad el poder ofrecer formación tecnológica al pueblo colombiano, dentro de su gestión cuenta con un amplio desarrollo en el campo educativo y se fortalece en la gestión en línea y procesos definidos. No obstante, se ha podido confirmar que existen dos procesos neurálgicos que se encuentran sin un diseño o plan establecido a nivel general. Dichos procesos son los de ingreso y certificación.

En la gestión de ingreso se tiene estandarizado el proceso virtual para prueba de ingreso, sin embargo se presentan discrepancias ya que se le ha dado autonomía a los diferentes Centros de Formación al momento de desarrollar los pasos subsiguiente de selección de aspirantes, lo que genera desconfianza en las personas que demandan un cupo para estudiar, esto se ha evidenciado mediante encuestas aplicadas y los roles asumidos junto con las funciones realizadas en los procesos de ingreso y matrícula del área de ingreso y certificación; lo que genera demora y obstáculos en los procesos de ingreso, selección y matrícula, generando además un impacto ambiental negativo.

El reconocimiento al esfuerzo realizado en el transcurrir del aprendizaje académico es la obtención del Título o diploma que acredite a una persona en una formación específica. En el caso del SENA dicho reconocimiento se realiza con el proceso de Certificación; sin embargo se han evidenciado dos problemas trascendentales al desarrollar dicha gestión, el primero resulta de la falta de evaluación a tiempo de la etapa practica y la tramitomanía que la misma tiene, con las consecuencias y demoras que ello conlleva para los aspirantes a

graduarse u obtener su título tecnológico; el segundo se desprende de la forma y requisitos “documentación ” que cada centro implementa a la hora de proceder a realizar la gestión final de certificación, proceso en el cual se ha podido evidenciar que un aprendiz puede llegar a demorarse hasta 6 o más meses en poder obtener su certificación, esto al tener que gestionar los pasos de entrega de documentación y demás tramites que hacen parte del juicio de cada Centro de Formación, criterios que por demás están mandados a recoger, no solo por las demoras que puede generar para obtener el título de formación, de la misma forma esta la falta de uso de las nuevas tecnologías con las que cuenta la entidad, lo que recae en detrimento del interés de los aprendices en obtener su certificado o diploma, lo que puede llegar a afectar su vida laboral, estudiantil e incluso en su entorno social y personal; esto sin hablar de los costos que se generan a la entidad al tener que realizar funciones manuales cuando se podrían realizar de forma tecnológica.

### **1.1 Enunciado del problema**

La importancia de la realización del estudio fue la de buscar información de los procesos de Ingreso, matrícula y Certificación de aprendices SENA, esto con el fin de detectar la falencias latentes en la gestión de dichos procesos, surgiendo las dudas en cuanto a: ¿se están haciendo las gestiones de ingreso, matrícula y certificación acorde a las necesidades de los usuarios externos e internos, los procesos de Gobierno en línea en cuanto a formación profesional están bien encaminados, se hace uso adecuado de las plataformas tecnológicas con las que cuenta la entidad, se han adaptado métodos en búsqueda de mejorar los procesos y reducir los impactos al medio ambiente?; esto

resaltando las posibles consecuencias que los interrogantes pueden llegar a tener en temas económicos, de ergonomía, servicio al cliente Gobierno en línea y afectación al medio ambiente ; lo que finalmente se busca es poder obtener una serie de sugerencias en la implementación y mejoras de métodos aplicados en los procesos de Ingreso, Matrícula y certificación SENA \_ CGA.

Para ello se genera el siguiente interrogante, el cual sirvió como base para el desarrollo del proyecto aplicado

¿Se están llevado a cabo en el SENA –CGA los procesos de ingreso, matrícula y certificación, empleando esquemas de eficacia, eficiencia y equidad?

## **2. Justificación**

Los procesos de ingreso y certificación del SENA son la base del diagnóstico realizado a la entidad, el interés radica en conocer las causas o factores que inciden en las gestiones que se desarrollan en cada una de las etapas seleccionadas.

la idea principal radica en poder dar un mejor manejo a las gestiones de ingreso y certificación del SENA-CGA partiendo de la necesidad de poder optimizar los pasos y tramites que cada proceso requiere, esto con el fin de reducir diligencias innecesarias, mejorar la atención al cliente externo, reducir los niveles de afectación al medio ambiente, reducir costos y tiempos de funciones administrativas y aplicar mejor las políticas de gobierno en línea con las que cuenta la entidad para los servicios que ofrece a la ciudadanía en general, esto mediante el uso de las diferentes plataformas con las que cuenta.

Un primer filtro está encaminado a la toma de decisiones o mejoras que se deben realizar en los factores que inciden en la decisión de seguir en el proceso de inscripción o matrícula de los aspirantes, mediante procesos de entrevista, observación directa y los roles asumidos junto con las funciones realizadas, las competencias utilizadas y los resultados obtenidos en relación de los procesos de ingreso y matrícula se centran en buscar, orientar y conocer con más precisión cada uno de los factores no conformes, esto con el objetivo de tomar las acciones necesarias tanto a nivel administrativo, Tecnológico, ambiental etc. que procuren la retención del estudiante y mejore la calidad del servicio que a la postre sea un bienestar en su permanencia en la Institución. Por lo anterior el diagnóstico realizado

permite en la actualidad elaborar programas y proyectos dirigidos a atenuar los factores incidentes en la inscripción y posterior vinculación de aprendices.

El segundo filtro está enfocado en el proceso de Certificación, el cual paradójicamente es lo contrario del primer filtro, en este seguimiento se hace un análisis de observación e interacción directa con las personas próximas a certificar, adicional se cuenta con una encuesta a aprendices que están en proceso de pre certificación y a egresados; con los datos obtenidos se realiza un análisis e informe que presenta las actividades y el trabajo realizado dentro del seguimiento al proyecto aplicado acerca de las causas de las falencias en el proceso de certificación y los traumatismos que esto puede generar en los procesos pedagógicos y de obtención de diploma a los aprendices.

Dentro del diagnóstico realizado a la entidad, se han llevado algunos pasos tales como: llevar memorias de las actividades que se realizan dentro de los dos componentes del proyecto; el componente preventivo con el cual se pretende minimizar al máximo las fallas en el proceso de ingreso y matrícula, y el proceso correctivo el cual se basa en la injerencia que tienen los procesos de formación académica en sus dos etapas lectiva y práctica en el proceso de certificación, buscando unificar criterios disminuir tramites y hacer uso eficiente de la tecnología con la que cuenta actualmente la entidad, así mismo se analiza la gestión que se desarrolla en el manejo documental físico “fotocopias e impresiones” para poder acceder a la certificación final por parte de los aprendices, esto según el criterio de cada Centro de Formación, lo que se quiere es poder ajustar los procesos a nivel institucional, claro está que la idea principal está más enfocada en realizar una sinergia entre la parte

académica y la parte de certificación en la cual con el solo hecho de terminar satisfactoriamente la parte lectiva y práctica, una vez se obtengan todos los juicios evaluativos la plataforma Sofía plus pueda generar automáticamente el proceso de certificación y generar el diploma, Acta de grado y listado de notas como sucede actualmente, pero obviando el paso de pre certificar y certificar como se ha descrito anteriormente.

Finalmente lo que se busca es poder generar las pautas y herramientas a implementar en cada uno de los factores de diagnóstico, teniendo claridad que cada uno es independiente, pero que apuntan a un solo fin, la formación integral de los aprendices partiendo desde su inicio con la inscripción en la plataforma Sofía plus hasta la terminación y aprobación de juicios evaluativos para poder realizar el proceso de certificación.

### **3. Formulación de objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Realizar un diagnóstico detallado a los procesos de inscripción y certificación del Servicio Nacional de aprendizaje SENA; con el fin de hallar no conformidades y buscar una solución a las mismas, y así para poder Sugerir la implementación de las mejoras y cambios de los factores problemáticos, en los procesos de ingreso y certificación mediante el uso eficiente del gobierno en línea, haciendo uso de las plataformas existentes en la entidad, reduciendo de esta manera tramites, costos a los clientes externos y a la entidad, y reducir los impactos ambientales que se generan en dichos procesos.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Presentar los avances efectuados en el diagnostico a cada uno los factores de estudio evidenciando los pasos de recolección de información y trabajo realizado.
- Detectar las falencias en el proceso de ingreso y matrícula, hallando los puntos a corregir, presentando las propuestas de mejora, herramientas y ejecución.
- Desglosar los hallazgos negativos encontrados dentro del proceso de certificación, desglosando los cambios, mejoras o ejecuciones propuestas.
- Presentar los cambios sugeridos con el fin de materializar lo planeado, transformando la situación problemática en una mejora en los procesos de Gobierno en Línea de la entidad, mediante el uso de las plataformas existentes.

#### 4. Marco teórico

Dentro de los procesos de ingreso y matrícula tenemos la Circular 97 de 2014<sup>3</sup> y la Circular 90 de 2015<sup>4</sup>, en donde se enmarcan los procesos de selección que el SENA implementa, se hace alusión a las fases 1 y 2, en donde la fase dos puede ser virtual o presencial, sin embargo mediante los hallazgos hechos se ha podido establecer que en algunas ocasiones no se aplica la fase 2 o la misma es modificada según el criterio del Centro de Formación que realice el proceso de ingreso, sin cumplir los parámetros de las circulares mencionadas, también se habla de procesos de matrícula y citación a la misma donde se resaltan unos pasos a seguir, pero que son ínfimos si son comparados con los que se llevan en la realidad.

Ahora bien en el proceso de Certificación la plataforma Sofía plus ofrece el manual de certificación<sup>5</sup>, información la cual está encaminada al funcionario responsables de dicho proceso, es decir enseña los pasos a seguir, pero allí no se hace referencia sobre los

---

<sup>3</sup> sena.edu, (2014), circular 97 de 2014, recuperado en septiembre de 2017, de: [http://normograma.sena.edu.co/docs/circular\\_sena\\_0097\\_2014.htm](http://normograma.sena.edu.co/docs/circular_sena_0097_2014.htm)

<sup>4</sup> sena.edu, (2015) circular 90 de 2015, recuperado en septiembre de 2017, de: [http://normograma.sena.edu.co/docs/circular\\_sena\\_0090\\_2015.htm](http://normograma.sena.edu.co/docs/circular_sena_0090_2015.htm)

<sup>5</sup>senasofiaplus.edu, (2013) Manual de Certificación, recuperado en septiembre de 2017, de: [http://portal.senasofiaplus.edu.co/docs/Manual\\_Certificacion.pdf](http://portal.senasofiaplus.edu.co/docs/Manual_Certificacion.pdf)



documentos o requisitos que deben presentar los aprendices para obtener el diploma, incluso allí se describe que el rol del aprendiz se limita a consultar e imprimir el título, en ningún lugar se describe o señala requisitos o tramites de documentación extra y menos que sean de forma presencial como se realiza en la actualidad en los centros de formación, variando los requisitos a exigir.

De lo anteriormente descrito se desprende el diagnostico a los procesos de Ingreso y Certificación del SENA, los cuales se amplían por la necesidad explicita observada en el quehacer diario de las funciones propias del área intervenida, el hecho de ser funcionario de la entidad y tener contacto directo con los factores de estudio y las personas afectadas, arroja una serie evidencias las cuales son reforzadas con la aplicación de entrevistas directas e investigaciones a nivel institucional sobre las diversas formas cómo se desarrollan los procesos de ingreso y certificación en diferentes Centros de Formación.

## **5. Marco conceptual**

La idea de investigación surge a raíz del desarrollo del diagnóstico realizado, el cual muestra las falencias observadas en los temas de ingreso y certificación que requieren un análisis profundo en busca de las soluciones y mejoras a los procesos, encaminados en optimizar no solo los factores que presentan algún desatino, sino también en busca de lograr una integración de los procesos que componen la misión principal del SENA.

Las mejoras que se quieren implementar están resaltadas en el uso eficiente de las plataformas con las que cuenta la entidad mediante su Gobierno en línea, lo cual iniciaría con el proceso de inscripción y matrícula para terminar con la certificación del aprendiz; mejorando las gestiones existentes y eliminando los procesos obsoletos, realizando una sinergia institucional interna entre los diferentes grupos intervinientes, esto en busca de minimizar trámites, tiempos, costos, impactos ambientales etc., lo que a lo postre se verá reflejado en un mejor plan estratégico con calidad de servicio al usuario final y una gestión estratégica de los recursos y tecnologías de la entidad.

## 6. Metodología

La metodología que se proyecta en la investigación dogmática mediante un estudio de observación estructurada. Para ello se hará uso de técnicas cuantitativas como son la población y la muestra, esto basado en algunos centros de formación escogidos selectivamente según su flujo de aprendices aplicando además encuesta. La investigación tiene un enfoque social por cuanto pretende mostrar las falencias existentes en los procesos seleccionados para el diagnóstico de la entidad con el fin de arreglar los yerros detectados en la indagación y diagnóstico; por lo que el presente trabajo de grado, en modalidad de proyecto aplicado, se centra en la línea de investigación de Gestión de las Organizaciones enfocándose en la sub línea de Planeación estratégica y Gestión estratégica.

### Etapas

- Recuperar información de la documentación relativa al problema y las observaciones realizadas para posteriormente identificar y definir el problema.
- Formular pregunta de investigación, que busca dar respuesta al problema planteado.
- Diseño de la encuesta que se implementará con el grupo poblacional seccionado, con el fin de medir el grado de afectación de las necesidades percibidas; y la calificación a los cambios y mejoras propuestas, de modo que se pueda apreciar claramente el efecto.
- Hacer el análisis cuantitativo de los resultados obtenidos con la recolección de datos (encuesta y observación) e Informar por escrito las deducciones realizadas.

## **7. Resultados**

### **7.1 Diagnóstico de procesos**

Mediante el diagnóstico realizado a los procesos de inscripción, matrícula y certificación del Centro de Gestión Administrativa – SENA, se consiguió evidenciar que existen algunas falencias las cuales recaen en los aspirantes y aprendices directamente generando no conformidades que rezagan las gestiones y acciones a seguir en cada proceso; aunado a esto se puede discernir que dichas debilidades afectan también factores de índole administrativo, económico y ambiental para la entidad.

Las acciones que generan las no conformidades producto de las falencias detectadas, se describen a continuación de manera detallada según cada proceso y evidencia detectada.

#### **7.1.1 Proceso de ingreso**

El diagnóstico realizado en este proceso fue centrado en observación directa, aplicación de encuesta y análisis de información documental.

El estudio de observación directa fue desarrollado mediante un análisis a las funciones realizadas en el área de ingreso y las gestiones que se llevan en dicha área, dentro de los soportes se tiene un video con el encargado de ingreso y matrícula (anexo 1.) en dicho video se observa la entrevista realizada al señor Cristian Fonseca, en donde las preguntas y respuestas se centra en que se describa paso a paso el proceso de ingreso desde su inicio hasta la terminación del mismo, también se cuenta con unas evidencias fotográficas

(Anexos.2 al 5) donde se puede comprobar cómo se realizan algunos de los pasos descritos en la entrevista y que hacen parte de los análisis hechos que soportan y complementan el diagnóstico realizado al proceso de ingreso.

En el diagnóstico de observación directa y análisis de información se tiene que el proceso de ingreso se lleva por etapas y fechas discriminadas por la Dirección General del SENA, existe una normatividad (“circular 0079”,2016) enfocada a que se realicen unos pasos específicos dentro de las fechas propuestas, es precisamente en el punto 5.1 de dicha circular donde se encuentra uno de los cuellos de botella o factor a mejorar y está inmerso en la segunda prueba la cual se debe realizar de forma presencial o virtual, se tiene conocimiento que en algunos centros no se realiza segunda fase, en otros se hace presencial y en otros virtualmente. Podemos observar que existe un vacío en la aplicación de la segunda fase, que generan no conformidades entre los aspirantes a aprendices SENA las cuales radican básicamente en el derecho a la igualdad ya que cada proceso es diferente y ni hablar cuando no se realiza la fase dos, en proceso de fase dos presencial (entrevista) las personas deben venir al Centro de Formación y traer 2 documentos los cuales son: fotocopia de la cedula y copia impresa de la citación. Esto hace que los aspirantes deban incurrir en gastos aproximados de \$5000 por persona y tener disponibilidad de tiempo de al menos 3 horas, al momento del arribo para las entrevistas de fase 2 las personas deben hacer una fila por un tiempo promedio de 45 minutos algunos sin haber comido nada otros con algún malestar o a las carreras por temas personales

Como se puede observar en la imagen 3, el promedio de personas citadas en el 2017 es de 20061 Aspirantes.

Planeación de Fase II					
FECHA FINALIZACION	CUPOS	Fase I (Primera Opcion) + Inscritos Segunda Opción	Posibles Citados Fase II	Configuración Mesas	Citados Fase II
25/09/2018	35	54	54	6	43
25/09/2018	35	155	88	10	70
25/09/2018	35	104	88	10	54
25/09/2018	35	80	80	9	51
25/09/2018	35	70	70	8	48
25/09/2018	35	87	87	10	55
25/09/2018	35	174	88	10	88
25/09/2018	35	105	88	10	74
25/09/2018	35	140	88	10	88
25/09/2018	35	118	88	10	81
25/09/2018	35	146	88	10	88
25/09/2018	35	97	88	10	82
25/09/2018	35	77	77	9	37
25/09/2018	35	179	88	10	67
25/09/2018	35	132	88	10	42
25/09/2018	35	110	88	10	34
25/09/2018	35	255	88	10	56
25/09/2018	35	51	51	6	22
25/09/2018	35	163	88	10	88
25/09/2018	35	142	88	10	88
25/09/2019	40	62	62	7	62
25/09/2019	40	70	70	8	70
25/09/2019	40	71	71	8	71
25/09/2019	40	72	72	8	72
25/09/2019	40	88	88	10	57
25/09/2019	35	52	52	6	52
25/09/2019	40	86	86	10	86
25/09/2019	35	27	27	3	27
25/09/2019	35	33	33	4	29
25/09/2019	40	126	88	10	88
25/09/2019	40	123	88	10	88
25/09/2019	40	75	75	10	75
25/09/2019	40	70	70	8	70
25/09/2019	40	73	73	10	71
25/09/2019	40	99	88	10	10
	3010				20061

Ilustración 3: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Citaciones fase 2 año 2017,

Podemos entonces deducir que en dinero el total de aspirantes se gastaron \$100.305.000 (cien millones trescientos cinco mil pesos) y se destinaron alrededor de 60183 horas, por otro lado tenemos los gastos administrativos en donde se programaron 2229 entrevistas es decir se utilizaron 2229 mesas y un total de 4458 horas de trabajo de instructores (entrevistadores), en cada mesa de entrevista se ubican nueve aspirantes y dos instructores, a esto debemos sumarle el tiempo que dedican los funcionarios de ingreso en el proceso de planificación y ejecución de la fase dos, se debe contar con el tiempo de los asistentes administrativos que deben cuadrar la logística los días de entrevistas, lo cual nos da un promedio de 1500 horas en el año entre todos los funcionarios de ingreso. Es decir que el costo en el proceso administrativo entre instructores y funcionarios es muy elevado

tal como se puede ver en la imagen 4, en cifras el resultado en promedio es de \$72.565.000 (setenta y dos millones quinientos sesenta y cinco mil pesos) en el CGA SENA, es decir un solo centro de formación de los 120 que componen la entidad

promedio sueldo instructor	promedio valor hora instructor	total horas instructores	total valor horas instructores
3200000	13333,33333	4458	\$ 59.440.000
promedio sueldo Funcionario Administrativo	promedio valor hora funcionario	total horas funcionarios	total valor horas funcionarios
2100000	8750	1500	\$ 13.125.000
		total valor proceso fase 2	\$ 72.565.000

Ilustración 4: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Costos administrativos.

Es de resaltar que estos valores se toman en un promedio de 20 días de trabajo con 8 horas diarias, los procesos de ingreso son 4 en el año con un promedio de 5 días de gestión en dicho proceso, así las cosas los costos son muy elevados, sin haber tomado otras variables como costos de energía por iluminación y uso de computadores, servicios de agua por uso de baños, depreciación de muebles enseres, uso de elementos de oficina como papel, tóner de impresoras, bolígrafos, grapadoras etc. Y la afectación ambiental que se genera en la gestión.

En la fase 2 de forma virtual se incurrirían en unos costos muy por debajo de los de la entrevista presencial tanto para los aprendices como para la entidad, adicional se mermarían gestiones, procesos administrativos e impactos ambientales, haciendo más amigable la forma de interactuar con los aspirantes a aprendices SENA; resaltando que el no aplicar la

prueba sería ir en contra de las normas de la entidad y aspectos constitucionales que pueden llegar a recaer en demandas o procesos disciplinarios.

Resultados de la encuesta al proceso de ingreso: la encuesta fue aplicada en la cuarta oferta académica del CGA en el proceso fase 2 a un grupo de 60 aspirantes a aprendices, SENA en el Centro de Gestión Administrativa, colocando como evidencia 4 formatos de entrevistas seleccionadas de forma aleatorias las cuales se encuentran en los anexos 6 al 9. Los resultados de la encuesta fueron fundamentales al momento de realizar el diagnóstico al proceso de ingreso, a continuación se muestra la tabulación e información recolectada en la aplicación de la encuesta fase 2 taller entrevista.

1. Rango de Edad:	El 85% de los aspirantes se encuentra en un rango de edad entre los 18 y los 27 años de edad, un 10% por ciento entre 28 y 37 y el restante 5 % están por encima de los 38 años
2. Para llegar al CGA a presentar la entrevista taller fase 2, tuvo que tomar transporte público.	El 95% de los aspirantes entrevistados contesto que SI a la pregunta, el restante 5% dijo NO aclarando que venían en su propio medio de transporte.



3. El tiempo en llegar de su sitio de trabajo o casa para presentar la entrevista taller fase 2, fue:	El 87% de los aspirantes gastan entre 30 y 60 minutos en poder llegar a la entrevista, el restante 13% se gastaron entre 60 y 90 minutos
4. Tiene claridad en que consiste o cual es el proceso de entrevista taller fase 2.	El 9% de los aspirantes citados no tenían conocimiento en qué consistía la prueba, el restante 2% si sabían pues ya la habían presentado pero no fueron seleccionados
5. Si le dieran a escoger entre presentar la Fase 2 de ingreso entre una entrevista taller presencial o un taller virtual teledirijo ¿Cual escogería?.	El 100% de los aspirantes encuestados escogieron el taller Virtual como forma de aplicar la fase 2 de ingreso, esto por temas de movilidad, tiempo y dinero.

En la aplicación de la encuesta lo que se buscaba era poder tener una claridad en los factores que afectan a los aspirantes en temas de movilidad, tiempo, factor económico, percepción del proceso y poder tener una percepción sobre qué proceso se ajustaría más a los intereses del aspirante buscando mejorar la gestión de ingreso reduciendo costos, tiempos y movimientos tanto a los aspirantes como a la entidad.

## 7.1.2 Proceso de Matrícula

Es este proceso se realizó el análisis por observación directa, entrevista y análisis de información. Tenemos entonces que una vez ejecutado el proceso de ingreso y teniendo un consolidado en conjunto al año de 8515 de aspirantes, que pasaran a aprendices, tal como se observa en la imagen 5.

Fase II				Desercion Fase I y Fase II		TOTAL MATRICULADOS
Citados Fase II	Citados - posibles 2 Opcion real	PERSONAS QUE SE PRESENTARON	SELECCIONADOS	Total Desertados Fase I y Fase II	% Desercion (Fase I y Fase II)	
88	0	44	35	68	30%	36
74	14	51	35	45	35%	38
88	0	48	35	68	37%	28
81	7	40	35	63	41%	29
88	0	38	35	68	38%	34
82	6	52	35	45	38%	38
37	40	17	17	24	25%	14
67	21	17	17	60	25%	11
42	46	13	13	38	18%	8
34	54	11	11	28	17%	8
56	32	22	22	35	10%	14
22	29	10	10	21	29%	7
88	0	47	35	75	34%	33
88	0	46	35	77	39%	31
62	0	43	35	47	52%	28
70	0	53	35	34	39%	35
71	0	55	35	33	38%	37
72	0	48	35	40	45%	32
57	31	38	35	33	32%	30
52	0	30	30	35	54%	22
86	0	56	35	50	47%	40
27	0	17	17	14	45%	14
29	4	21	21	10	29%	18
88	0	59	35	56	37%	36
88	0	54	35	61	41%	42
75	0	50	35	35	41%	38
70	0	38	35	48	56%	32
71	2	48	35	38	43%	37
10	78	56	35	-26	-21%	32
20061						8515
		CITACION DE				

Ilustración 5: Aprendices matriculados año 2017, (2017), recuperado noviembre de 2017, de: [ftp://172.16.2.6\\_9/Direccion%20de%20Planeacion%20%96%20DiGeneral/ INFORME%20 STADISTICO%202017/](ftp://172.16.2.6_9/Direccion%20de%20Planeacion%20%96%20DiGeneral/INFORME%20STADISTICO%202017/)

Se procede a realizar el proceso de matrícula el cual se lleva a cabo citando a los nuevos aprendices por grupos de entre 30 y 35 personas según la ficha de matrícula que les corresponda, esto para que hagan entrega de la documentación la cuas es: fotocopia de la cédula, copia del acta de grado de bachiller, fotocopia del diploma de bachiller, copia de los resultados de las pruebas ICFES 11, copia de afiliación a EPS o SISBEN, formato de

matrícula, hoja de permisos y copia de la citación para matrícula, en total son 8 documentos; en la citación se especifica que las personas deben presentar el original del diploma y el acta de grado, y se hace mención que deben de contar con al menos 4 horas de tiempo para realizar el proceso de matrícula, al igual que el proceso de ingreso entrevista fase dos las personas deben realizar filas por un tiempo estimado de entre 45 y 60 minutos esto para posteriormente poder ingresar al auditorio, tomar asiento y escuchar una charla de media hora de cómo deben ir organizados los documentos y como se debe diligenciar el formato de matrícula y la hoja de permisos tal como se observa en el anexo 10, luego de la charla se organizan grupos según la ficha y por filas para que procedan a pasar a las mesas correspondientes a entregar la documentación tal como se observa en los anexos 11 y 12.

Una vez recolectada la documentación es guardada en bolsas marcadas por ficha y llevadas al área de ingreso y certificación según evidencia en los anexos 13 y 14 para proceder a realizar el cargue de la matrícula por los funcionarios de dicha área, en este proceso puede tomar alrededor de 8 a 10 días de trabajo; como se puede analizar el proceso es algo dispendioso y oneroso, en el costo de los aprendices estamos hablando de un promedio de \$6000 por persona lo que nos da un total de \$51.000.000, más el tiempo que deben de disponer para realizar el proceso de matrícula en promedio 5 horas , en los costos administrativos están las horas laboradas por los funcionarios de ingreso y matrícula que son alrededor de 10 personas 10 horas diarias durante 5 días en cada uno de los 4 procesos de matrícula anual, es decir que estamos hablando de un promedio de \$ 17.500.000 es decir que estamos hablando en el año de 20 días de trabajo solamente recibiendo la documentación, para posteriormente realizar el cargue que tendría un costo promedio

\$28.000.000 en el año por 40 días, esto sin tener en cuenta los gastos de elementos de oficina, energía, agua y depreciación de equipos de cómputo y mobiliario, resaltando el impacto al medio ambiente que se genera pues estamos hablando del uso innecesario de 68000 hojas de papel, tóner de fotocopadoras, 2600 bolsas plásticas, tinta para sellos, agua en servicios de baño y energía en el auditorio, el uso de computadores y equipos de amplificación de sonido, tal como se puede observar en el anexo 15. Lo cual va en contra de los postulados de política ambiental del Sistema integrado de gestión y auto control del SENA tal como se puede analizar en la imagen número 6.

## Política Ambiental

Aprobada por el Consejo Directivo Nacional mediante Acuerdo 0007 de 2016



El SENA desde su Subsistema de Gestión Ambiental maneja de manera sostenible sus aspectos e impactos significativos. En articulación con la Promesa de Valor del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, se compromete a:

- La implementación de diferentes estrategias que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático.
- El uso racional y eficiente de los recursos naturales, primando el agua y la energía.
- La optimización del uso de los materiales de formación, empleando en lo posible bienes y servicios amigables con el medio ambiente.
- El control de las emisiones, los vertimientos y residuos generados al interior de la Entidad.
- El fomento de la toma de conciencia por el respeto y protección del medio ambiente entre los aprendices, servidores públicos y contratistas que presten servicios a nombre de la entidad.



Ilustración 6: Política ambiental SIGA, (2016), recuperado de: <http://mercadoslogisticaytecnologia.blogspot.com.co/p/ambiental-siga.html>

Sistema integrado de Gestión y auto control en el Servicio Nacional de Aprendizaje, busca fomentar políticas ambientales dirigidas a todos los actores que hacen parte de la entidad

Lo que hace que se deba generar un escenario de mejora al proceso de matrícula el cual este centrado en bajar costos externos e internos, disminuir tiempos, afectaciones al medio ambiente y generar más facilidad a los aprendices y funcionarios al generar la matrícula.

### **7.1.3 Proceso de certificación**

El análisis diagnóstico en el proceso de certificación se desarrolló mediante observación directa, entrevista y aplicación de encuesta.

En la observación directa se puede evidenciar como en el proceso de certificación se desarrollan unas gestiones que pueden llegar a ser innecesarias y eliminar, o al menos se podrían mejorar notablemente en pro de generar las certificaciones de forma ágil y eficaz.

El proceso de certificación arranca desde que el aprendiz recibe la última evaluación de las competencias que componen el programa de formación, pasando del estado en formación a el estado por certificar, cuando se encuentra por certificar la plataforma Sofía plus o uno de los funcionarios de certificación, envía un correo de notificación al aprendiz para que se presente a realizar el proceso de certificación en dicha citación se especifican los horarios en los que deben presentarse para la certificación y los requisitos necesarios, estos últimos son la documentación requerida la cual es: fotocopia del documento de identidad, carné de aprendiz y copia impresa de los resultados de las pruebas T y T presentadas ante el ICFES; el aprendiz debe dirigirse al Centro de formación con la documentación requerida y en los horarios específicos para que pueda generar su certificación; una vez se presenta el aprendiz a gestionar el proceso de certificación es atendido por uno de los 10 funcionarios

del área de Ingreso y Certificación, en donde procede a recibir la documentación y verificar que los datos personales del aprendiz registrados en la plataforma sean coherentes con los que figuran en el documento de identidad, cotejado este dato el funcionario procede a realizar la pre-certificación por el rol de encargado de certificación en la plataforma Sofía plus, quedando el aprendiz en estado pre-certificado, luego el funcionario líder debe ingresar por el rol de Coordinador de Formación Profesional en la plataforma Sofía plus y generar la certificación para que el aprendiz quede en estado Certificado; a partir de ese momento el aprendiz debe esperar alrededor de 8 días para poder descargar el acta de grado, diploma y listado de notas desde la plataforma Sofía plus.

El paso parece sencillo pero en realidad es algo complejo como se puede observar en la entrevista realizada al líder del proceso de ingreso y certificación la cual se encuentra en el anexo 16. Desde un análisis crítico de las evidencias encontradas en el diagnóstico se podría decir que todos los pasos nombrados se podrían obviar, aunándolos al proceso de evaluación de etapa práctica (de este tema se hablara en las sugerencias y propuesta de mejora), el cual presenta una dificultad al momento de que el aprendiz quede en estado por certificar, esto consiste en que el aprendiz presenta sus bitácoras (evidencias) de haber realizado la etapa práctica en el área de seguimiento a etapa práctica en donde se pueden tardar hasta 15 días para que le suban el juicio evaluativo correspondiente para que pueda quedar en estado por-certificar y realizar los pasos descritos con anterioridad.

El proceso de certificación para los aprendices tiene un costo en dinero y tiempo, el cual inicia desde el momento en que el aprendiz es citado a presentar las bitácoras (solo los viernes) y esperar a que le sean subidos a la plataforma los juicios evaluativos para quedar en estado por-certificar, luego es citado para que se presente con la documentación del proceso de certificación, una vez realizada la gestión debe esperar 8 días para obtener el diploma, acta de grado y listado de notas; resaltando que un gran porcentaje de los aprendices que entregan bitácoras no asisten exactamente a certificarse en las fechas que son citados, adicional existe un porcentaje cercano al 2% que no son evaluados (fallas administrativas) en los plazos descritos sino hasta que los aprendices se presenta a realizar la reclamación por no encontrarse en estado pre-certificado .

Tomemos como ejemplo el proceso y los costos en tiempo y dinero en que incurriría un aprendiz para poder tener su diploma, acta y listado de notas, esto analizando los datos reflejados en la imagen 7 así:

Costos calculados por persona	Costos en:	
Proceso	Dinero	Tiempo en días
Gestión entrega Bitácoras	\$5.000	1
Pasar a estado por certificar (promedio)		10
Citación a proceso de certificación	\$5.000	1
Pasar a estado Certificado		1
Obtener título, acta y listado de notas		8
Costos totales	\$10.000	21
los costos de dinero se toman por transporte publico y fotocopias		

Ilustración 7: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Análisis costos proceso certificación.

Se puede observar que los costos son elevados si hablamos de una persona de recursos moderados como lo son el 90% de los aprendices SENA y si le sumamos el tiempo se agranda el costo, pues lo que más requiere una persona al terminar una formación es su título para poder buscar trabajo, ahora bien si se toma el costo por persona y lo multiplicamos por el promedio de personas que certifican en un año se estaría hablando de un costo en dinero de más de \$95.000.000 y ni hablar de los días; esto en el mejor de los casos que la persona pueda realizar el proceso de certificación. Pero qué pasa con aquellos que no les fue subida su última evaluación para estar en estado pre-certificado y que sucede con los que logran el estado pre-certificado pero que por razones de trabajo, otro estudio, salud, viajes fuera de la ciudad etc., no se presentan a realizar el proceso de certificación, cuyo proceso queda estancado hasta que se presenten a realizar la gestión con los requisitos exigidos para certificarse, es decir quedan en el limbo simplemente porque deben realizar un proceso que se podría catalogar de innecesario y que se podría obviar al realizar unos procesos de mejoras e implementaciones en las plataformas tecnológicas que se manejan en el proceso de evaluación final y Certificación.

Pasando a los costos en parte administrativa en los que se incurre en CGA, se tiene nuevamente el factor tiempo de labores en los procesos, como se puede escuchar en la entrevista hecha al señor Zarta, se puede considerar que se cuenta con un grupo de funcionarios amplios en el área de ingreso y certificación, más explícitamente 10 funcionarios, de los cuales 5 desarrollan funciones de ingreso y 5 de certificación, resaltando que cuando se llevan a cabo los procesos de fase 2 y matrícula los 10 funcionarios realizan dichas gestiones; ya explicado se tiene entonces que para el proceso



de certificación que se lleva a diario se cuenta con 5 funcionarios cuyos sueldos oscilan en un promedio de los tres millones de pesos, lo cual si se toma de manera estadística y contable tal como se expresa en la imagen 8; en donde se despliega un rubro elevado para un proceso que se podría obviarse aunándolo a otro, haciendo más eficiente las funciones de los trabadores del área de certificación y el manejo de los recursos de la entidad.

Total funcionarios proceso certificación		Aprendices certificados en promedio por mes		Costo proceso de certificación de un aprendiz
5		796		\$14.286
Sueldo promedio mensual por funcionario		Aprendices certificados promedio por funcionario al mes		Costo mensual de certificación de aprendices por funcionario
\$3.000.000		159		\$2.274.286
Total mes salarios de los 5 funcionarios		Aprendices promedio por funcionario al día		Total costo certificación al año todos los funcionarios
\$15.000.000		7		\$136.457.143

Ilustración 8: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Costos proceso de certificación funcionarios.

## **8. Sugerencias y propuestas de mejora**

### **8.1 Proceso de ingreso**

Este proceso en su fase uno está bien definido de manera virtual, tal como se puede analizar en la entrevista hecha al encargado de ingreso (anexo 1), se aprecia que las falencias detectadas apuntan a la aplicación de la fase 2 la cual en el CGA es realizada de forma taller entrevista como lo argumenta el señor Cristian Fonseca en la entrevista; una vez analizada toda la información recogida y ampliando el diagnóstico en el proceso de ingreso se presenta la propuesta de mejora, así:

Sugerencia y propuesta de mejora para el proceso de ingreso: se aconseja aplicar en el Centro de Gestión administrativa del SENA, en la fase 2 de ingreso el taller virtual asistido vía internet, llevar un proceso más centrado en meritocracia y conocimiento de los aspirantes a aprendices SENA; lo que se busca es eliminar las citaciones presenciales a entrevista a los aspirantes a aprendices, con esto se evitaría que las personas deban trasladarse al CGA a presentar el taller entrevista generándoles costos en dinero y tiempo, los cuales podrían invertir otras labores, se resalta que como se evidencia en la entrevista el proceso de entrevista se centra en conocer mejor a las personas y sus percepciones frente al proceso de formación escogido, lo cual puede llegar a generar fallas al momento de efectuar la calificación, esto debido a que un aprendiz puede estar tenso, nervioso o indispuesto en el momento de la entrevista, lo que puede llegar a afectar su rendimiento en la misma y se verá reflejado en la evaluación, la cual por demás tiene un valor del 80% de la calificación que se obtiene en las dos fases de ingreso; en este punto se podría decir que

no se aplica una meritocracia concreta, pues se deja a criterio de un tercero (instructor) el valorar la intencionalidad que el aspirante puede tener en relación a la formación que desea llevar a cabo.

Adicional se disminuirían los costos administrativos propios del proceso de ingreso tal como se indicó en el diagnóstico hecho al proceso de ingreso los cuales son elevados y que además generan afectaciones al medioambiente; los recursos de factor humano y económico que se dejan libres, se pueden canalizar en otros procesos que hacen parte del área de ingreso, certificación y etapa práctica del CGA. De esta manera se mejorarían otros procesos que requieren más dedicación y esfuerzo tales como los de evaluación etapa práctica y certificación.

El proceso de Taller aplicado de forma virtual debe ser estandarizado en cada una de las cuatro ofertas académicas que se tienen en el año, haciendo obligatoria su aplicabilidad; esto con el fin de poder desarrollar las mejoras sugeridas, pensando en el bienestar del aspirante a aprendiz SENA generando además espacios de igualdad y meritocracia. Realizando la acción de mejora sugerida también se pueden disminuir los costos administrativos dando un uso adecuado a los recursos de factor humano y económico de la entidad, propendiendo por disminuir las afectaciones al medioambiente que se generan en el proceso de ingreso en la fase 2 al aplicar el taller entrevista

## **8.2 Proceso de matrícula**

Tenemos conocimiento que una vez ejecutadas las 2 fases de ingreso y habiendo realizado las sugerencias de mejora en el proceso de ingreso, se debe desarrollar la

matrícula, proceso que presenta ciertas falencias en cuanto a su ejecución y afectación económicas y de tiempo a los nuevos aprendices del CGA \_ SENA y costos a la entidad.

Sugerencia y propuesta de mejora para el proceso de matrícula: El Servicio Nacional de Aprendizaje entre sus plataformas de ejecución de formación, cuenta con un aplicación fundamental la cual es la plataforma Sofía plus, en la cual se llevan a cabo un gran número de procesos tales como los de inscripción, fase 1 de ingreso e incluso se puede desarrollar la fase 2 de dicho procesos, se realiza la formación enlazada con la plataforma blackboard en donde los aprendices suben trabajos escritos e imágenes, en Sofía plus se puede obtener certificaciones de estudio tanto en el proceso de formación, como el estado de egresado; es decir que la plataforma cuenta con una base de datos robusta.

La sugerencia de mejora se centra en hacer un uso más amplio de la base de datos de la plataforma Sofía plus, en la cual los nuevos aprendices de manera virtual y en unas fechas establecidas, puedan ingresar por el usuario de la plataforma y poder subir la documentación de matrícula requerida, esto enlazado con la ficha del programa que le corresponde a cada aprendiz, una vez realizado el cargue de la documentación por parte del aprendiz el funcionario de matrícula con solo ingresar en la ficha puede realizar la matrícula de los nuevos aprendices que hubiesen hecho el cargue dentro del plazo establecido, si algunos de los aprendices no realiza el cargue de documentación se procederá a notificarle a los suplentes que se encuentren en la lista según orden de valoración en las etapas de ingreso, esto para que procedan a realizar el cargue de la documentación y poder completar la ficha, tal como se viene realizando en el proceso

actual de matrícula de manera presencial, es decir con la citación que se le hace a los aprendices para que asistan a entregar la documentación.

Con la aplicación de la sugerencia de mejora planteada se puede lograr excluir las citaciones presenciales a los aprendices, eliminando los costos que tienen para estos el tener que movilizarse en transporte público e incurrir en gastos de dinero en fotocopias lo cual recae en costos de tiempo y dinero; adicionalmente se eliminaría el proceso de matrícula en la parte logística que implica para el CGA al tener que citar aprendices para que traigan lo documentación y recibirla, para días posteriores tener que proceder a generar la matrícula por intermedio del aplicativo Sofía plus, es decir que se evitarían procesos innecesarios centrándolos en el uso adecuado de la base de datos con la que cuenta la plataforma Sofía plus, dejando únicamente el paso de sentar matrícula por parte de los funcionarios de ingreso y matrícula, evitando así que estos tengan que hacer uso de auditorios, gastos administrativos, servicios de agua, energía, recibir documentación, archivarla etc., generando una reducción notable en el gasto económico y administrativo para la entidad y poder disminuir notablemente los impactos ambientales que se generan en el proceso de matrícula al citar a los aprendices para que presenten documentación de forma presencial.

### **8.3 Proceso de certificación**

Dentro de las falencias precisadas en el proceso de certificación, existe una que se destaca y es la de que los aprendices tengan que presentarse a realizar la gestión de certificación una vez se les ha subido el último juicio evaluativo, esto hace que se generen demoras en el proceso de certificación, inconvenientes a los aprendices que deben incurrir

en gastos de dinero y disponer de tiempo para poder realizar el proceso de certificación, aunado a esto se tienen los costos que este procedimiento le significa a la entidad.

Como se ha explicado con anterioridad la entidad cuenta con la plataforma virtual Sofía plus, la cual es utilizada para generar el proceso de evaluación de juicios a los aprendices (notas) para que una vez cumplido con los requisitos de la formación académica queden en estado por certificar, adicionalmente la plataforma se utiliza para desarrollar los procesos de pre-certificar y certificación final, dando la facilidad que una vez se surjan todos los procesos descritos el egresado del CGA-SENA pueda descargar de forma virtual en formato PDF los documentos de titulación y pueda imprimirlos.

Sugerencia y propuesta de mejora para el proceso de certificación: se propone que el proceso de certificación se enlace con el proceso de evaluación de etapa práctica. Se precisa recordar que una vez evaluado el último juicio de formación, es decir la etapa práctica el aprendiz queda en estado por-certificar, lo que lo faculta para que pueda gestionar el proceso de certificación presentándose en el CGA con la documentación requerida, una vez realizado este último paso quedara pre-certificado el mismo día y al día siguiente se encontrara en estado certificado, teniendo que esperar alrededor de 8 días para poder descargar los documentos de titulación.

A lo que apunta la propuesta de enlace de los procesos de evaluación de etapa práctica y certificación es que mediante la plataforma Sofía plus se genere una sinergia en la cual al momento de subir el último juicio evaluativo de etapa práctica el aprendiz en vez de pasar al estado por-certificar, automáticamente quede en estado certificado eliminando así los

paso de pre-certificación en el cual el aprendiz debe presentarse al CGA y traer unos documentos, para posteriormente realizar el paso de certificación.

Lo que se busca con esta acción de mejora sugerida es eliminar procesos innecesarios generando una facilidad al aprendiz, en su proceso de terminación de la formación académica ya que el aprendiz el mismo día que se presente a entregar bitácoras de etapa práctica será evaluado y su estado pasara de formación a certificado, teniendo que esperar los 8 días reglamentarios para descargar el diploma, acta de grado y listado de notas.

De esta manera se previene que algunos aprendices se demoren en certificarse como sucede actualmente, pues al entregar bitácoras deben esperar unos días para que le evalúen el juicio, esperar la citación al proceso de certificación, realizar la gestión de certificación y esperar los 8 días para descargar los documentos de titulación, lo cual genera en el aprendiz incurrir en gastos de transporte, fotocopias y tiempo valioso que podría utilizar en la búsqueda de empleo, aparte del impacto que se genera al medio ambiente por las acciones llevadas a cabo en el proceso de certificación uso de papel, energía, servicios etc.

Al aplicar la sugerencia de mejora se eliminaría la eventualidad de que algunos aprendices se queden sin certificar por no asistir a realizar la gestión de pre-certificación y posterior certificación por diversos motivos que le impidan presentarse al CGA y realizar el proceso de certificación, lo que afecta directamente al aprendiz en sus aspiraciones personales y laborales.

Otro factor a tener en cuenta en el plan de mejora, es el que tiene que ver con los benéficos para la entidad en cuanto a manejo de recursos económicos y factor laboral de los

funcionarios de la misma; al generar el enlace o unión de los procesos de evaluación de etapa práctica con el de certificación, se eliminarían los pasos o procesos de pre-certificación y certificación, manejar documentación innecesarias e incurrir en errores de índole humano como el de olvidar certificar un aprendiz, perder la documentación o no citarlo a que realice su proceso de certificación.

La sugerencia de mejora no va encaminada a eliminar los cargos de los funcionarios del proceso de certificación, sino a que estos hagan parte del proceso de evaluación de etapa práctica y de esta manera mejorar dicho proceso, haciendo que los aprendices que presenten sus bitácoras sean evaluados de inmediato y que su estado en la plataforma Sofía plus sea por certificar una vez se suba el juicio evaluativo. Como se puede analizar los beneficios son bastantes generosos para los aprendices, los funcionarios y la entidad, coadyuvando a disminuir los impactos generados al medio ambiente al desarrollar los procesos de certificar tal como se vienen desarrollando actualmente en el CGA.



## **9. Conclusiones**

El diagnóstico realizado a los procesos de ingreso, matrícula y certificación se fundamentó en el análisis realizado a la observación directa, entrevista, encuestas e información documental relacionada en el presente trabajo escrito, en donde se pudo llegar a lograr percibir las falencias en los procesos seleccionados, las cuales son el eje central de la acción problemática a corregir y que es el punto de estudio del proyecto aplicado.

Se pudo identificar que en los procesos de ingreso, matrícula y certificación se pueden realizar sugerencias de mejora que apuntan a optimizar la gestión en cada proceso buscando generar un uso más adecuado de las plataformas tecnológicas y virtuales con las que cuenta el SENA y el CGA, propendiendo maximizar los procesos de gestión enfocado en los aspirantes a aprendices, en los aprendices, egresados y funcionarios disminuyendo trámites, costos y tiempos de ejecución en cada uno de los procesos, lo cual se podría ver reflejado en disminución de costos económicos para las personas y la entidad en especial en el CGA.

Dentro del análisis y sugerencia de mejora al proceso de ingreso se resalta que con solo aplicar uno de los pasos que se tiene definidos en la entidad, se puede llegar a solucionar una falencia amplia que generan a los aspirantes a aprendices y a la entidad unos costos en dinero y tiempo bastante importantes; el aplicar el taller virtual en vez del taller entrevista, no solo disminuye costos y tiempo a los aspirantes, también eleva la caracterización de bienestar a las personas que participan en el proceso de ingreso fase 2, también genera un espacio más amplio de meritocracia, igualdad y valoración de conocimiento a los aspirantes a aprendiz SENA en el CGA, generando en la entidad un aire de confiabilidad en

los procesos que se llevan a cabo para cumplir con su función principal de formar personas integrales y capaces de desempeñar una función o trabajo específico. No se puede dejar de lado el beneficio en factores de talento humano y económico que representa para la entidad el poder mejorar el proceso de ingreso, adicional se generan un forma de disminuir los impactos ambientales que se pueden llegar a genera en l gestión de ingreso fase2.

Por otro lado está el proceso de matrícula, el cual parece estar aun en el tiempo de trámites innecesarios y el manejo de documentos físicos para poder desarrollar una actividad, en la sugerencia de mejora se hace claridad de los beneficios que se pueden obtener al realizar el cargue de documentos de forma virtual por parte de los aprendices, lo cual no solo genera un alivio a los aprendices, sino que le significa una reducción significativa al CGA en temas de costos y a los funcionarios en temas laborales, pudiendo enfocarse los esfuerzos de los funcionarios en apoyar otros procesos neurálgicos y que la entidad pueda realizar una inversión de recursos más amplia en temas de formación que directamente beneficie a los aprendices y los procesos de disminución de impactos al medio ambiente que puedan llegar a generarse en la entidad al realizar la matrícula presencialmente como se ha venido llevando a cabo.

Uno de los procesos que más requiere un cambio, sin dejar de lado los anteriormente descritos, es el proceso de certificación, el cual es el estandarte que buscan los aspirantes y posteriormente aprendices del SENA-CGA, el poder obtener la certificación de una formación académica es el fruto de esfuerzos y dedicación; el no poder obtenerla es una frustración.

El proceso de ingreso como se puede analizar tiene varias falencias e incluso se podría decir que es innecesario, se podrían obviar los procesos actuales que se llevan en la gestión de certificación al poder unificarlo o enlazarlo con otro proceso como lo es el de evaluación de etapa práctica, proceso este último que está encaminado a subir el último juicio evaluativo del aprendiz generándole un estado por certificar actualmente. Tal como se presentó en la sugerencia de mejora los pasos a seguir serían simples, primero eliminar los procesos de pre-certificación, citación y certificación actuales, incorporándolos dentro del proceso de evaluación etapa práctica en donde al momento de subir la evaluación de etapa práctica el aprendiz automáticamente que se certifique en la plataforma Sofía plus, reduciendo así afectaciones al aprendiz que se puedan llegar a generar por demoras y trámites superfluos, que por demás tiene un costo elevado para la entidad, en donde dicho recurso pueden hacer parte del proceso sugerido mejorando las funciones del área de etapa práctica pensando en el bienestar del aprendiz y los recursos de la entidad enfocando en su misión principal.

El proyecto aplicado definido, se ha podido diagnosticar y desarrollar gracias al apoyo de la UNAD, el director de proyecto de grado y los colaboradores del CGA; gracias a ellos se ha logrado presentar el trabajo escrito en donde se pueden evidenciar las técnicas aplicadas con el fin de poder desarrollar las sugerencias de mejoras presentadas, las cuales van en pro de mejorar los procesos que se llevan en el CGHA en ingreso, matrícula y certificación, pensando en el bienestar de aspirantes, aprendices, egresados, funcionarios y la entidad en general sin dejar de lado los impactos ambientales que generan los procesos descritos; es así como se espera que el proyecto sea un alivio para todos los intervinientes.

## Referencias bibliográficas

Ftp.sena.co, (2016), informe estadístico diciembre 2016 Dirección general, recuperado en octubre de 2017, de: [ftp://172.16.2.69/Direccion%20de%20Planeacion%20%96%20Di General/INFORME%20ESTADISTICO%202016/DICIEMBRE%202016/](ftp://172.16.2.69/Direccion%20de%20Planeacion%20%96%20Di%20General/INFORME%20ESTADISTICO%202016/DICIEMBRE%202016/)

Mercadoslogisticaytecnologia.blogspot.com, (2017), Política ambiental SIGA, recuperado en noviembre de 2017, de: <http://mercadoslogisticaytecnologia.blogspot.com.co/p/ambiental-siga.html>

Senasofiaplus.edu, (2013) Manual de Certificación, recuperado en septiembre de 2017, de: [http://portal.senasofiaplus.edu.co/docs/Manual\\_Certificacion.pdf](http://portal.senasofiaplus.edu.co/docs/Manual_Certificacion.pdf)

Sena.edu.co (2013), procedimiento certificación académica, recuperado en octubre de 2017 de: <http://compromiso.sena.edu.co/documentos/vista/descarga.php?id=389>

Sena.edu, (2014), circular 97 de 2014, recuperado en septiembre de 2017, de: [http://normograma.sena.edu.co/docs/circular\\_sena\\_0097\\_2014.htm](http://normograma.sena.edu.co/docs/circular_sena_0097_2014.htm)

Sena.edu, (2015) circular 90 de 2015, recuperado en septiembre de 2017, de: [http://normograma.sena.edu.co/docs/circular\\_sena\\_0090\\_2015.htm](http://normograma.sena.edu.co/docs/circular_sena_0090_2015.htm)

Senasofiaplus.edu.co, (2016), informes aprendices certificados y por certificar CGA-SENA 2016, consultado en octubre 2017, de: <http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia/home/principal.faces>

## Anexos



Anexo 1. Video: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Entrevista Proceso de ingreso.



Anexo 2. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirantes a aprendiz SENA jornada nocturna



Anexo 3. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirantes a aprendiz SENA jornada diurna.



Anexo 4. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirantes a aprendiz SENA jornada madrugada





Anexo 5. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Fila aspirante a aprendiz SENA jornada Fines de Semana

fase 2.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Inicio Herramientas fase 2.pdf x

Inicio sesión

Formación Titulada SENA - CGA, Estandarización y mejoras, en procesos de ingreso, matrícula y Certificación

Percepción de aspirantes a aprendices del Centro de Gestión Administrativa del SENA, frente a la Fase 2 de ingreso.

Nombre: Alfonso Puerto Jiménez SEXO: M ☐ F ☒

Por favor marque con una X en el espacio que considere se ajusta a su respuesta.

1. Rango de Edad:

Entre 18 y 27 años ☐ Entre 28 y 37 años ☒

Entre 38 y 48 años ☐ Más de 48 años ☐

2. Para llegar al CGA a presentar la entrevista taller fase 2, tuvo que tomar transporte público.

SI ☒ NO ☐

3. El tiempo en llegar de su sitio de trabajo o casa para presentar la entrevista taller fase 2, fue:

Menos de 30 minutos ☐ Entre 30 y 60 minutos ☒

Entre 60 y 90 minutos ☐ Más de 90 minutos ☐

4. Tiene claridad en que consiste o cual es el proceso de entrevista taller fase 2.

SI ☐ NO ☒

5. Si le dieran a escoger entre presentar la Fase 2 de ingreso entre una entrevista taller presencial o un taller virtual ¿Cual escogería?

Entrevista presencial ☐ Taller Virtual ☒

Entrevista aplicada Por: Néstor Alfonso Puerto Jiménez

1:58 p. m.  
10/11/2017

Anexo 6. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 1. Evidencia encuesta

fase 2.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Inicio Herramientas fase 2.pdf x

75.5%

7 / 4

Iniciar sesión

Especialización en Gestión Pública - UNAD  
Opción de grado: Proyecto aplicado  
Formación Titulada SENA - CGA. Estandarización y mejoras, en procesos de ingreso, matrícula y Certificación

Percepción de aspirantes a aprendices del Centro de Gestión Administrativa del SENA, frente a la Fase 2 de ingreso.

Nombre: Lucas Hernández SEXO: M ☐ F ☒

Por favor marque con una X en el espacio que considere se ajusta a su respuesta.

1. Rango de Edad:  
Entre 18 y 27 años ☒ Entre 28 y 37 años ☐  
Entre 38 y 48 años ☐ Más de 48 años ☐

2. Para llegar al CGA a presentar la entrevista taller fase 2, tuvo que tomar transporte público.  
SI ☒ NO ☐

3. El tiempo en llegar de su sitio de trabajo o casa para presentar la entrevista taller fase 2, fue:  
Menos de 30 minutos ☐ Entre 30 y 60 minutos ☒  
Entre 60 y 90 minutos ☐ Más de 90 minutos ☐

4. Tiene claridad en que consiste o cual es el proceso de entrevista taller fase 2.  
SI ☐ NO ☒

5. Si le dieran a escoger entre presentar la Fase 2 de ingreso entre una entrevista taller presencial o un taller virtual ¿Cuál escogería?  
Entrevista presencial ☐ Taller Virtual ☒

Entrevista aplicada Por: Nestor Alfonso Puerto Jimenez

208 p.m.  
10/11/2017

Anexo 7. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 2. Evidencia encuesta.

fase 2.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Inicio Herramientas fase 2.pdf x

75.5%

3 / 4

Iniciar sesión

Especialización en Gestión Pública - UNAD  
Opción de grado: Proyecto aplicado  
Formación Titulada SENA - CGA. Estandarización y mejoras, en procesos de ingreso, matrícula y Certificación

Percepción de aspirantes a aprendices del Centro de Gestión Administrativa del SENA, frente a la Fase 2 de ingreso.

Nombre: Carlos Rojas SEXO: M ☒ F ☐

Por favor marque con una X en el espacio que considere se ajusta a su respuesta.

1. Rango de Edad:  
Entre 18 y 27 años ☒ Entre 28 y 37 años ☐  
Entre 38 y 48 años ☐ Más de 48 años ☐

2. Para llegar al CGA a presentar la entrevista taller fase 2, tuvo que tomar transporte público.  
SI ☒ NO ☐

3. El tiempo en llegar de su sitio de trabajo o casa para presentar la entrevista taller fase 2, fue:  
Menos de 30 minutos ☐ Entre 30 y 60 minutos ☐  
Entre 60 y 90 minutos ☒ Más de 90 minutos ☐

4. Tiene claridad en que consiste o cual es el proceso de entrevista taller fase 2.  
SI ☐ NO ☒

5. Si le dieran a escoger entre presentar la Fase 2 de ingreso entre una entrevista taller presencial o un taller virtual ¿Cuál escogería?  
Entrevista presencial ☐ Taller Virtual ☒

Entrevista aplicada Por: Nestor Alfonso Puerto Jimenez

208 p.m.  
10/11/2017

Anexo 8. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 3. Evidencia encuesta



fase 2.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Inicio Herramientas fase 2.pdf

75.5%

Iniciar sesión

Especialización en Gestión Pública - UNAD  
Opción de grado: Proyecto aplicado  
Formación Titulada SENA - CGA. Estandarización y mejoramiento en procesos de ingreso, matrícula y Certificación

Percepción de aspirantes a aprendices del Centro de Gestión Administrativa del SENA, frente a la Fase 2 de ingreso.

Nombre: Luis Carlos Sison 29 SEXO: M ☒ F ☐

Por favor marque con una X en el espacio que considere se ajusta a su respuesta.

1. Rango de Edad:  
Entre 18 y 27 años ☒ Entre 28 y 37 años ☐  
Entre 38 y 48 años ☐ Más de 48 años ☐

2. Para llegar al CGA a presentar la entrevista taller fase 2, tuvo que tomar transporte público.  
SI ☒ NO ☐

3. El tiempo en lugar de su sitio de trabajo o casa para presentar la entrevista taller fase 2, fue:  
Menos de 30 minutos ☐ Entre 30 y 60 minutos ☒  
Entre 60 y 90 minutos ☐ Más de 90 minutos ☐

4. Tiene claridad en que consiste o cual es el proceso de entrevista taller fase 2.  
SI ☐ NO ☒

5. Si le dieran a escoger entre presentar la Fase 2 de ingreso entre una entrevista taller presencial o un taller virtual ¿Cuál escogería?  
Entrevista presencial ☐ Taller Virtual ☒

Entrevista aplicada Por: Nestor Alfonso Puerto Jimenez

2:09 p. m.  
10/11/2017

Anexo 9. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), 4. Evidencia encuesta.



Anexo 10. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Charla proceso de matrícula.



Anexo 11. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Recepción documentación matrícula, aprendiz.



Anexo 12. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Recepción documentación matrícula, funcionarios



Anexo 13. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Papelería acopiada, primer día de matrícula cuarta oferta



Anexo 14. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Papelería acopiada, segundo día matrícula cuarta oferta





Anexo 15. Foto: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Uso de equipos de cómputo, sonido, video beam, otros.



Anexo 16. Video: Puerto Néstor, Bogotá, (2017), Entrevista proceso de certificación.